



Δημόσια Διαβούλευση

«Κανονισμός Δεικτών Ποιότητας σταθερής τηλεφωνίας, σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών VoIP, υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου (ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7B/17-5-2021)»

Σχόλια Vodafone

Δεκέμβριος 2025



A. Εισαγωγή

Συμφωνούμε επί της αρχής με την προτεινόμενη τροποποίηση του Κανονισμού Δεικτών Ποιότητας της ΕΕΤΤ και αναγνωρίζουμε τη σημασία της επικαιροποίησης του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, με στόχο την παροχή πιο αξιόπιστης, συγκρίσιμης και χρήσιμης πληροφόρησης προς το κοινό.

Ωστόσο, θεωρούμε ότι το πνεύμα του υπό διαβούλευση Κανονισμού θα πρέπει να εναρμονίζεται και με τον ευρύτερο στρατηγικό προσανατολισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής¹ ο οποίος θέτει ως προτεραιότητα την απλοποίηση και τον εξορθολογισμό των κανονιστικών απαιτήσεων, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων συλλογής και υποβολής στοιχείων, με σκοπό τη μείωση της διοικητικής και λειτουργικής πολυπλοκότητας για τους παρόχους.

Περαιτέρω, επισημαίνουμε ότι η εφαρμογή των προτεινόμενων αλλαγών θα πρέπει να πραγματοποιηθεί κατά τρόπο που να διασφαλίζει την αντικειμενική, αμερόληπτη και κατανοητή ενημέρωση των τελικών χρηστών αλλά και της αγοράς, ιδίως δε λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η δημοσιοποίηση από πλευράς ΕΕΤΤ των εξαμηνιαίων αποτελεσμάτων, συνεπάγεται κατά κανόνα, την αντίστοιχη κάλυψη από μέσα ενημέρωσης με σαφείς και ευθέως συγκρίσιμες αναφορές μεταξύ των παρόχων. Ως εκ τούτου, η διαφάνεια στη μεθοδολογία υπολογισμού των δεικτών, η σαφήνεια και η ομοιομορφία στις απαιτήσεις υποβολής αποτελεσμάτων, καθώς και η παροχή επαρκών διευκρινίσεων από την Αρχή προς όλους τους παρόχους, κρίνονται καθοριστικής σημασίας για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων και τη διατήρηση συνθηκών αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην αγορά.

Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, και με γνώμονα την ανάγκη ενιαίας εφαρμογής των κανόνων από το σύνολο των παρόχων, παρατίθενται στη συνέχεια τα σχόλιά μας επί των επιμέρους δεικτών.

B. Επιμέρους παρατηρήσεις επί των αλλαγών

Άρθρο 6 Χρόνος παροχής αρχικής σύνδεσης (Σ01)

§7: Θεωρούμε ότι η πρόβλεψη για ξεχωριστή καταγραφή και δημοσιοποίηση του χρόνου παροχής νέας σύνδεσης στις περιπτώσεις μεταφοράς σύνδεσης υφιστάμενου συνδρομητή σε άλλη γεωγραφική περιοχή δεν προσφέρει ουσιαστική προστιθέμενη αξία στον τελικό καταναλωτή στο πλαίσιο παρουσίασης των αποτελεσμάτων Επιπέδου 2.

Ειδικότερα, η εν λόγω διαδικασία αφορά περιορισμένο ποσοστό επί του συνόλου των νέων συνδέσεων [...] και ενεργοποιείται κατόπιν αιτήματος υφιστάμενου συνδρομητή, ακολουθώντας επιχειρησιακά και χρονικά τη διαδικασία της μεταφοράς της σύνδεσης. Ως εκ τούτου, η διακριτή απεικόνισή της δεν ενισχύει ουσιαστικά τη

¹ A Competitiveness Compass for the EU (2.1. Simpler, lighter, faster: ensuring that EU regulation is fit for competitiveness) [10017eb1-4722-4333-add2-e0ed18105a34 en](https://ec.europa.eu/economy_finance/competitiveness-compass_en)



δυνατότητα σύγκρισης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών μεταξύ παρόχων σχετικά με το χρόνο αρχικής ενεργοποίησης σύνδεσης, ούτε συμβάλλει στην πληρέστερη ενημέρωση των τελικών χρηστών.

Περαιτέρω, η διαδικασία μεταφοράς σύνδεσης δεν είναι τεχνικά εφαρμόσιμη ή συγκρίσιμη σε όλους τους τύπους δικτύων πρόσβασης και τεχνολογιών (ενδεικτικά σε περιπτώσεις ασύρματης σταθερής πρόσβασης – FWA), γεγονός που ενδέχεται να οδηγήσει σε μη ομοιογενή, ελλιπή ή δυνητικά παραπλανητική παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Τέλος, η απαίτηση για περαιτέρω κατάτμηση των δεδομένων αυξάνει την πολυπλοκότητα των διαδικασιών συλλογής, επεξεργασίας και υποβολής στοιχείων, χωρίς αντίστοιχο όφελος για τον καταναλωτή, γεγονός που αντίκειται στις αρχές της αναλογικότητας και του εξορθολογισμού των κανονιστικών υποχρεώσεων.

Για τους ανωτέρω λόγους, προτείνεται η αφαίρεση της προτεινόμενης πρόβλεψης για διακριτή μνεία των περιπτώσεων μεταφοράς σύνδεσης υφιστάμενου συνδρομητή από τον συγκεκριμένο δείκτη και η ενιαία αντιμετώπισή τους στο σύνολο των νέων συνδέσεων.

Άρθρο 7. Ποσοστό αναφορών βλάβης (Σ02) και χρόνος αποκατάστασης βλαβών (Σ03)

§5. Ο Δ.Π. Σ03 (Χρόνος αποκατάστασης βλαβών) εκφράζει το χρόνο από τη στιγμή που μια παραδεκτή αναφορά βλάβης λαμβάνεται από τον πάροχο υπηρεσίας, μέχρι τη στιγμή που το/τα στοιχεία της υπηρεσίας ή η υπηρεσία εξ ολοκλήρου αποκατασταθεί σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας, όπως ίσχυαν πριν επέλθει η βλάβη.

Θεωρούμε απαραίτητο να διευκρινιστεί και να ορίζεται ρητά στο Κανονισμό ότι, για τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης παραδεκτής βλάβης, θα λαμβάνεται υπόψη ο συνολικός χρόνος από την αρχική καταγραφή της βλάβης στο πληροφοριακό σύστημα του παρόχου, που αφορά στη συγκεκριμένη παραδεκτή αναφορά βλάβης από τον τελικό χρήστη έως την αποκατάστασή του.

Σκοπός αυτής της διευκρίνισης είναι η αποφυγή μη ορθούς καταμέτρησης χρόνου σε περιπτώσεις που η ίδια/μοναδική βλάβη κλείνει και ανοίγει εκ νέου στα εσωτερικά συστήματα παρόχου, χωρίς ουσιαστικά να έχει επιλυθεί ακόμη, για λόγους που αφορούν σε εσωτερική διαδικασία έκαστου παρόχου. Ακόμη και σε αυτή τη περίπτωση θα πρέπει να είναι ξεκάθαρο ότι συνυπολογίζεται το σύνολο του χρόνου ανεξαρτήτως εσωτερικών συστημικών δηλώσεων που έχουν τυχόν μεσολαβήσει, έως την τελική διευθέτηση, προκειμένου να διασφαλιστεί η επιδιωκόμενη συγκρίσιμη μεθοδολογία μεταξύ των παρόχων για τον υπολογισμό των δεικτών 50ου και 95ου εκατοστημορίου.

Η εν λόγω προσέγγιση κρίνεται απαραίτητη για να διασφαλιστεί η ομοιομορφία και η αντικειμενικότητα του υπολογισμού του χρόνου αποκατάστασης για κάθε μία (1) παραδεκτή βλάβη.



Άρθρο 9. Ποσοστά και χρόνοι επίλυσης παραπόνων συνδρομητών (Ε03)

§ 11,13

Αναγνωρίζουμε τη σημασία του δείκτη παραπόνων ως εργαλείου διαφάνειας και ενημέρωσης των τελικών χρηστών, καθώς και ως μηχανισμού παρακολούθησης της ποιότητας εξυπηρέτησης. Ωστόσο, θεωρούμε ότι η προτεινόμενη διεύρυνση, ως προς το γραπτό παράπονο και η διαφοροποίηση των απαιτήσεων παρουσίασης και υπολογισμού του δείκτη χρήζει περαιτέρω εξορθολογισμού, ώστε να διασφαλίζεται η αναλογικότητα, η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων και η πρακτική εφαρμογή από το σύνολο των παρόχων. Ειδικότερα:

- [...]
- Περαιτέρω, επισημαίνεται ότι ένα γραπτό παράπονο, λόγω της φύσης και της δομής του, δύναται να περιλαμβάνει περισσότερα του ενός θιγόμενα ζητήματα και να αφορά μία ή περισσότερες υπηρεσίες του ίδιου συνδρομητή. Κατά συνέπεια, η διερεύνηση και επίλυση των επιμέρους ζητημάτων πραγματοποιείται επιχειρησιακά με διακριτούς αριθμούς αναφοράς στα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα και εντός του προβλεπόμενου χρονικού πλαισίου των είκοσι (20) ημερών, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Η ιδιαιτερότητα αυτή καθιστά τον χρόνο επίλυσης ενός γραπτού παραπόνου μη άμεσα συγκρίσιμο με τον αντίστοιχο χρόνο μεμονωμένων αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω άλλων καναλιών επικοινωνίας και αποτελούν και την πλειοψηφία των παραπόνων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, κρίνουμε ότι, τόσο για λόγους αντικειμενικής και ορθής ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού και της Αρχής, δεν θα πρέπει να υιοθετηθεί διαφοροποίηση στην παρουσίαση του χρόνου επίλυσης παραπόνων με βάση αποκλειστικά τον τρόπο υποβολής τους σε γραπτή μορφή. Αντιθέτως, προτείνεται η παρουσίαση του συνόλου των παραπόνων και των αντίστοιχων χρόνων επίλυσής τους, ώστε ο δείκτης να αποτυπώνει με πληρότητα και αξιοπιστία τη συνολική ποιότητα εξυπηρέτησης και τις διαρκείς προσπάθειες των παρόχων για βελτίωση των εσωτερικών τους διαδικασιών, με θετικό αντίκτυπο τόσο στους τελικούς χρήστες όσο και στη διαφάνεια της αγοράς.

Αναφορικά με τη νέα προσθήκη της παρουσίασης του αριθμού και της συχνότητας υποβολής παραπόνων, επισημαίνεται ότι ο συγκεκριμένος δείκτης εμφανίζει αυξημένο βαθμό ευαισθησίας σε παραμέτρους που δεν είναι κατ' ανάγκη συγκρίσιμες μεταξύ παρόχων (πχ περιπτώσεις αιτημάτων πελατών που μπορεί ένας πάροχος να συμπεριλαμβάνει στη κατηγορία παραπόνων, καθώς υπήρξε κάποια δυσαρέσκεια ή μη κατανόηση από πλευράς πελάτη, ενώ έτερος πάροχος να μην τα λαμβάνει υπόψη λόγω διαφορετικής εσωτερικής κατηγοριοποίησης).



Ειδικότερα, οι κατηγορίες παραπόνων και τα αντίστοιχα πεδία τιμών (*value fields*) δεν είναι ενιαία ούτε πλήρως εναρμονισμένα στα πληροφοριακά συστήματα των παρόχων, γεγονός που καθιστά τη μεταξύ τους σύγκριση προβληματική. Η διαφοροποίηση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε αποκλίσεις στην αποτύπωση των παραπόνων, οι οποίες δεν αντανακλούν απαραίτητα πραγματικές διαφορές στην ποιότητα εξυπηρέτησης, αλλά οφείλονται σε ετερογενείς μεθοδολογίες καταγραφής και ταξινόμησης του εκάστοτε παρόχου.

Κρίνουμε ότι η εισαγωγή αυτών των δεικτών χρήζει περαιτέρω συζήτησης και αξιολόγησης μεταξύ παρόχων και ΕΕΤΤ προκειμένου να αποφευχθούν φαινόμενα στρέβλωσης της πραγματικής εικόνας.

§15. *Ο πάροχος καταγράφει αναλυτικά όλα τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην υπό εξέταση χρονική περίοδο, αν το παράπονο απαντήθηκε γραπτώς ή προφορικώς, καθώς και το αν υπήρχε καθυστέρηση επίλυσης με ευθύνη του συνδρομητή. Επίσης, προκειμένου να υπολογισθεί ο μέσος αριθμός συνδρομητών του παρόχου την περίοδο αναφοράς, καταγράφεται για κάθε παράπονο ο συνολικός αριθμός συνδρομητών του παρόχου την ημέρα υποβολής του παραπόνου.*

Αναφορικά με την απαίτηση καταγραφής του τρόπου επίλυσης των παραπόνων, γραπτώς ή προφορικώς, εκτιμούμε ότι η συγκεκριμένη διαφοροποίηση δεν προσδίδει ουσιαστική προστιθέμενη αξία στην αξιολόγηση της διαχείρισης των παραπόνων. Και τούτο διότι, εκ της φύσεώς του, το γραπτώς υποβληθέν παράπονο απαντάται υποχρεωτικά από την εταιρεία με γραπτή απάντηση, ακόμη και στις περιπτώσεις όπου έχει προηγηθεί προφορική ενημέρωση του συνδρομητή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, κατά την οποία διευκρινίζεται ότι θα ακολουθήσει και επίσημη γραπτή απάντηση, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Ως εκ τούτου, η αποτύπωση του τρόπου επίλυσης δεν διαφοροποιεί ουσιαστικά την πληροφορία που παρέχεται, ούτε ενισχύει την κατανόηση του δείκτη από το καταναλωτικό κοινό.

Περαιτέρω, σε σχέση με τον Δείκτη Ποιότητας (Δ.Π.) E03 και την απαίτηση συμπερίληψης στα πρωτογενή δεδομένα της μεταβλητής *total_subscribers*, με ορισμό «ο συνολικός αριθμός συνδρομητών του παρόχου την ημέρα υποβολής του παραπόνου», και κατόπιν της σχετικής διευκρινιστικής απάντησης που δόθηκε στο πλαίσιο της διαβούλευσης², εκτιμούμε ότι ο προτεινόμενος τρόπος υπολογισμού της συνδρομητικής βάσης σε επίπεδο ΑΦΜ, αντί του αριθμού των ενεργών συνδέσεων, συνιστά ουσιώδη και βαρύνουσα μεταβολή σε σχέση με την υφιστάμενη μεθοδολογία υπολογισμού του δείκτη «mean connections», ο οποίος βασίζεται στο σύνολο των ενεργών συνδέσεων.

Η εν λόγω μεταβολή εισάγει αυξημένη πολυπλοκότητα στην εξαγωγή και διασταύρωση των απαιτούμενων δεδομένων, χωρίς να προκύπτει σαφές όφελος ως προς την ακρίβεια ή τη χρησιμότητα των αποτελεσμάτων για τον τελικό χρήστη, δεδομένου ότι οι ενεργές συνδέσεις υπολογίζονται για το σύνολο των δεικτών. Για

² [Διευκρινιστικές-απαντήσεις-σε-υποβληθέντα-ερωτήματα_PC_κανονισμός-δεικτών-ποιότητας_16_12_2025.pdf](#)



τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού, κρίνεται σκόπιμο η μεθοδολογία υπολογισμού της συνδρομητικής βάσης να παραμένει ευθυγραμμισμένη με τον αριθμό των ενεργών συνδέσεων και τη συγκρισιμότητα των δεικτών ποιότητας. Σε διαφορετική περίπτωση επισημαίνουμε ότι αυτό συνιστά σοβαρή υλοποίηση από άποψη κόστους και χρόνου για την οποία απαιτείται σημαντική μεταβατική περίοδος.

Άρθρο 12. Δημόσια στατιστικά

§3. *Οι υπόχρεοι πάροχοι κοινοποιούν στην ΕΕΤΤ τα στατιστικά των Επιπέδων 1 και 2 κάθε Δ.Π. εντός δεκαπέντε ημερών από τη λήξη της περιόδου μέτρησής, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή διαδικτυακής εφαρμογής που παρέχει για το σκοπό αυτό η ΕΕΤΤ.*

Προτείνεται η παράταση της προθεσμίας υποβολής των Δεικτών Ποιότητας (Επίπεδα 1 και 2) ώστε να πραγματοποιείται **έως το τέλος του μήνα που ακολουθεί την τελευταία ημέρα της περιόδου μέτρησής.** Η αλλαγή αυτή θα επιτρέψει επαρκή χρόνο για τον έλεγχο και την επιβεβαίωση της ορθότητας των μετρήσεων, καθώς και για τυχόν διορθώσεις σε περίπτωση εντοπισμού λαθών, διασφαλίζοντας την ακρίβεια και αξιοπιστία των στοιχείων.

Άρθρο 20. Ισχύς της Απόφασης

§1. *Η παρούσα Απόφαση να τίθεται σε ισχύ από την 1η Ιουλίου 2026. Μέχρι τότε παραμένουν σε ισχύ οι σχετικές διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 991/7Β/17-5-2021 (ΦΕΚ 2394/Β/7-6-2021).*

Σε περίπτωση υιοθέτησης ρυθμίσεων που απαιτούν τεχνική παραμετροποίηση στα υφιστάμενα δεδομένα, προτείνεται η εφαρμογή του νέου κανονισμού να ξεκινήσει από την περίοδο μέτρησής **1 Ιανουαρίου 2027.** Η πρόβλεψη αυτή κρίνεται αναγκαία ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή και εύρυθμη προσαρμογή όλων των εμπλεκόμενων μερών, καθώς και η **ομοιογενής συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων για ολόκληρο το έτος,** αποφεύγοντας ασυνέχειες ή στρεβλώσεις στα στατιστικά δεδομένα.

Γ. Ειδικά ερωτήματα διαβούλευσης

Ακολουθούν οι απαντήσεις μας για τα επιμέρους ερωτήματα που τίθενται στο πλαίσιο του νέου Κανονισμού.

Ερώτημα 1: *Στον Δ.Π. Χ01, ποιο είναι το ποσοστό της κίνησης σε διασυνδέσεις με άλλα αυτόνομα εθνικά δίκτυα εκτός υποδομών Σημείων Ανταλλαγής Κίνησης Διαδικτύου σε σχέση με τη συνολική κίνηση; Συμφωνείτε με την αλλαγή των κατηγοριών `national_no_grix` και `international_no_grix` σε `private peering` και `transit`, έτσι ώστε*



συνολικά να παρουσιάζονται δημόσια στατιστικά για τις εξής κατηγορίες διασυνδέσεων εντός Ελλάδος: α) διασυνδέσεις μέσω κοινής υποδομής σε IXPs (public peering), β) διασυνδέσεις απευθείας ανταλλαγής κίνησης (private peering) και γ) διασυνδέσεις μεταβίβασης κίνησης (transit);»

Απάντηση Vodafone: Συμφωνούμε με την αλλαγή κατηγοριών διασύνδεσης εντός Ελλάδος όπως αναγράφεται στο ερώτημα. Ωστόσο, στην παρούσα κατάσταση η Vodafone δεν διαθέτει στην υποδομή του δικτύου της την κατηγορία (private peering). Επομένως, θα πρέπει να διευκρινιστεί η τιμή [value] που θα λαμβάνει όποια κατηγορία διασύνδεσης δεν είναι διαθέσιμη στο δίκτυο του εκάστοτε παρόχου.

Ερώτημα 2: *Στον Δ.Π. Ε03, υπάρχουν παράπονα που αναφέρονται και στο σταθερό και στο κινητό δίκτυο; Ποιο είναι το ποσοστό τους σε σχέση με το συνολικό αριθμό παραπόνων; Συμφωνείτε με την κατάργηση αυτής της κατηγορίας;*

Απάντηση Vodafone: Δεν συμφωνούμε με την κατάργηση της κατηγορίας παραπόνων που αφορούν ταυτόχρονα τόσο υπηρεσίες σταθερού όσο και κινητού δικτύου, η οποία στην υφιστάμενη μορφή του Κανονισμού αποτυπώνεται στα αποτελέσματα Επιπέδου 2 ξεχωριστά ανά υπηρεσία.

Στην πράξη, το περιεχόμενο ενός (1) μεμονωμένου αιτήματος παραπόνου από τελικό χρήστη δύναται να αφορά περισσότερες της μίας υπηρεσίες που αυτός λαμβάνει από τον πάροχο, ενδεικτικά τόσο τη σταθερή όσο και την κινητή υπηρεσία. Στο πλαίσιο της ορθής και αποτελεσματικής διαχείρισης του παραπόνου, το αίτημα καταγράφεται και παρακολουθείται διακριτά ανά υπηρεσία, με ξεχωριστό αριθμό αναφοράς, στα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες σταθερών και κινητών επικοινωνιών.

Τυχόν υιοθέτηση εναλλακτικής προσέγγισης καταγραφής, η οποία δεν θα λαμβάνει υπόψη τη διάκριση ανά υπηρεσία, θα απαιτούσε δυσανάλογες και εκτεταμένες αλλαγές στην τεχνική παραμετροποίηση των πληροφοριακών συστημάτων, αποκλειστικά για σκοπούς κανονιστικής συμμόρφωσης, χωρίς αντίστοιχο όφελος για την ποιότητα της πληροφόρησης προς τον τελικό χρήστη.

Ως εκ τούτου, κρίνεται σκόπιμη η διατήρηση της εν λόγω κατηγορίας, όπως ισχύει σήμερα, προκειμένου να διασφαλίζεται η πληρότητα, η ακρίβεια και η συγκρισιμότητα των δημοσιοποιούμενων στοιχείων.

Ερώτημα 3: *Στον Δ.Π. Ε03, υπάρχουν άλλες κατηγορίες με σχετικά υψηλό αριθμό παραπόνων που θα θέλατε να εισαχθούν στις τιμές της μεταβλητής “complaint category”; Υπάρχουν κατηγορίες με πολύ χαμηλό αριθμό παραπόνων που δεν χρειάζονται;*

Προτείνεται να παραμείνουν οι κατηγορίες, ως ισχύουν καθώς καλύπτουν τις κατηγορίες παραπόνων που διαχειριζόμαστε.



Ερώτημα 4: *Στον Δ.Π. Κ01, θα προτιμούσατε να παρουσιάζεται ο συνολικός χρόνος απόκρισης από την εγκατάσταση της κλήσης (χωρίς να εξαιρείται το αρχικό μήνυμα πληροφόρησης), και το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός 30 (αντί 20) δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης;*

Απάντηση Vodafone: Δεν συμφωνούμε να υπάρξει τροποποίηση του παραπάνω δείκτη ως προς τη μέτρηση για την ανταπόκριση της κλήσης. Προτείνεται ο κανόνας να παραμείνει ως έχει στην υφιστάμενη κατάσταση, καθώς η διαφοροποίηση δεν επιφέρει κάποια σημαντική αλλαγή στην ενημέρωση του καταναλωτή, ενώ προκαλεί πρόσθετες συστηματικές υλοποιήσεις/αλλαγές για τους παρόχους.